



Анкета «Тайный покупатель»

АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ «АБС» - БЛАНК ОТЧЕТА ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ (ВИЗИТ АРЕНДА)

ФИО шопера (полностью)			
Город			
Адрес			
ФИО проверяющего			
ФИО сотрудника			
Легенда			
Дата визита			
Время прихода в офис	_____ часов _____ мин		
Время консультации	Начало: _____ часов _____ мин	Конец: _____ часов _____ мин	
ФИО консультанта			

АНКЕТА

1. Внешний вид офиса снаружи

1.1	Офис легко найти в городе (например, находится в нескл. мин. ходьбы от метро)	1. Да 2. Нет
1.2	Вблизи офиса без труда можно припарковаться	1. Да 2. Нет
1.2	Когда Вы находитесь неподалеку от офиса, его легко найти и идентифицировать (заметность вывески, если офис находится в офисном здании – указатели и пр.)	1. Да 2. Нет
1.3	Никто из сотрудников не курит возле офиса и при входе в него	1. Да 2. Нет
	Что конкретно нужно исправить (записать рекомендации)	

2. Внешний вид офиса внутри

2.1	Чисто снаружи (витрины, двери, если офис находится в офисном здании - наружная лестница, коридор)	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п.2.4а</i>
2.2	Офис чистый внутри (пол, столы, мониторы)	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п.2.4а</i>
2.3	Рабочие места сотрудников содержатся в порядке, не загромождены бумагами, отсутствуют любые посторонние предметы и личные вещи (включая ключи, кошельки, сувениры, еду, книги и т.д.)	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п.2.4а</i>
2.4	В помещении комфортная температура, освещение, отсутствуют неприятные запахи	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п.2.4а</i>
2.4 а	Что конкретно нужно исправить? (<i>ЗАПИСАТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ</i>)	

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Анкета «Тайный покупатель»

2.5	Наличие стойки с рекламными материалами	1. Есть стойка и рекламные материалы выложены аккуратно 2. Есть стойка, но <u>она пуста</u> 3. Есть стойка, но <u>материалы выложены небрежно, выглядят как мусор</u> 3. Нет стойки вообще

3. ВНЕШНИЙ ВИД И ДИСЦИПЛИНА СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ (ОЦЕНИВАЮТСЯ ВСЕ СОТРУДНИКИ, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ В ОФИСЕ, А НЕ ТОЛЬКО КОНСУЛЬТАНТ)

3.1	Одежда и обувь делового стиля	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п. 3.4а</i>
3.2	Одежда и обувь чистые, опрятного вида	1. Да 2. Нет → <i>ОТМЕТИТЬ п. 3.4а</i>
3.3	Отсутствуют вызывающие элементы внешнего вида (например, слишком яркий макияж/маникюр, татуировки, глубокие вырезы, слишком короткие юбки, прозрачная одежда)	1. Отсутствуют 2. Присутствуют → <i>ОТМЕТИТЬ п. 3.4а</i>
3.4	Все сотрудники с бэйджами	1. Да 2. Нет
3.4а	Что конкретно было не так? (<i>ЗАПИСАТЬ ЗАМЕЧАНИЯ</i>)	
3.5	Сотрудники не занимаются посторонними делами (не пьют, не едят, не бегают курить, не ведут разговоров личного характера, в том числе по телефону, не красят губы, не причесываются, не жуют жевательную резинку и т.п.)	1. Не занимаются 2. Занимаются → <i>ОТМЕТИТЬ п. 3.5а</i>
3.5а	Что конкретно было не так? (<i>ЗАПИСАТЬ ЗАМЕЧАНИЯ</i>)	

4. ПРОЦЕДУРА ВСТРЕЧИ

4.1	Когда к Вам обратились или дали понять, что Вы замечены и Вам будет уделено внимание? <i>ПРИМЕЧАНИЕ: ПОДОЖДИТЕ МИНУТУ И РАССМОТРИТЕ ОФИС, ПРЕЖДЕ ЧЕМ САМОМУ НАЧИНАТЬ ПРИВЛЕКАТЬ К СЕБЕ ВНИМАНИЕ, ЗАТЕМ ОБРАТИТЕСЬ К БЛИЖАЙШЕМУ СОТРУДНИКУ ФРАЗОЙ «ИЗВИНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА» и ПОДОЖДИТЕ ЕГО РЕАКЦИИ</i>	1. В течение первых 3-х минут 2. Не обращали внимания дольше и пришлось самому обратиться
4.2	Кто к Вам обратился первым или к кому Вы сами обратились	1. Офис-менеджер на ресепшн 2. Консультант по недвижимости, который потом Вас консультировал 3. Другой сотрудник

п. 4.3 - 4.5 ЗАПОЛНИТЕ, ЕСЛИ ЭТО НЕ ТОТ СПЕЦИАЛИСТ, КОТОРЫЙ ПОТОМ ВАС КОНСУЛЬТИРОВАЛ (п.4.2 ≠ код 2)

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

Сотрудник, который к Вам обратился первым или к которому Вы обратились:		
4.3	Поприветствовал Вас первым («Добрый день» и т.п.)	1. Да 2. Нет
4.4	Спросил цель Вашего визита («Что Вас интересует?» и т.д.)	1. Да 2. Нет
4.5	Как Вас встретили?	1. Приветливо, доброжелательно 2. По-деловому, нейтрально 3. Другое (УКАЗАТЬ) _____

5. ОЖИДАНИЕ

5.1	ГДЕ ВАМ ПРЕДЛОЖИЛИ ПОДОЖДАТЬ СПЕЦИАЛИСТА?	1. В ПЕРЕГОВОРНОЙ 2. В ЗАЛЕ ОЖИДАНИЯ РЯДОМ С ИНФОРМАЦИОННЫМ ЭКРАНОМ 3. МНЕ НЕ ПРИШЛОСЬ ЖДАТЬ СПЕЦИАЛИСТА
5.1	Как долго вы ждали начала консультации	1. УКАЖИТЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ _____ мин. 2. Не ждал → ПЕРЕХОД К БЛОКУ 6
<i>ДАЛЕЕ ЗАПОЛНИТЕ, ЕСЛИ ВЫ ЖДАЛИ БОЛЕЕ 3 МИНУТ ЕСЛИ МЕНЕЕ 3 МИНУТ ИЛИ НЕ ЖДАЛИ, ТО ПЕРЕХОД К БЛОКУ 6</i>		
5.2	Вас предупредили, как долго Вам ждать	1. Да → ОТМЕТЬТЕ п.5.3 2. Нет → ОТМЕТЬТЕ п. 5.5
5.3	Превысило ли время ожидания объявленное более, чем на 3 минуты	1. Да → ОТМЕТЬТЕ п. 5.4 2. Нет → ОТМЕТЬТЕ п.5.5
5.4	<i>(ДЛЯ СЛУЧАЯ, КОГДА ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕВЫСИЛО ОБЪЯВЛЕННОЕ БОЛЕЕ, ЧЕМ НА 3 МИНУТЫ)</i> Консультант вышел, извинился и предупредил о том, что задерживается	1. Да 2. Нет
5.5	Что из перечисленного предложили во время ожидания	1. Рекламные материалы 2. Прессу 3. Чай/ кофе/ воду 4. Присесть 5. Ничего 6. Другое (УКАЗАТЬ) _____

6. ВСТРЕЧА С КОНСУЛЬТАНТОМ

6.1	Встретил клиента у входа/ в зоне ожидания	1. Да 2. Нет
6.2	Первым поприветствовал Вас («Добрый день» и т.п.)	1. Да 2. Нет
6.3	Был ли у консультанта бейдж с именем?	1. Да 2. Нет
6.4	Представился?	1. Имя и должность 2. Только имя 3. Не представился

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

6.5	Дал визитную карточку <i>(не просите)</i>	1. Да, в самом начале встречи 2. Да, в середине встречи 3. Да, в конце встречи 2. Нет
6.7	Как Вас встретили?	1. Приветливо, доброжелательно 2. По-деловому, нейтрально 3. Другое <i>(УКАЗАТЬ)</i> _____
6.8	Если пришлось ждать более 3 минут <i>(см. п. 5.1)</i> , извинился за ожидание	1. Да 2. Нет 3. Ждал не более 3 минут
6.9	Предложил снять верхнюю одежду, до того как Вы сели на стул <i>НЕ СНИМАЯ ВЕРХНЕЙ ОДЕЖДЫ, ПОДОЙДИТЕ К СТУЛУ, НА КОТОРЫЙ ВАМ ПРЕДЛОЖИЛ ПРИСЕСТЬ КОНСУЛЬТАНТ, И СДЕЛАЙТЕ НАМЕРЕНИЕ СЕСТЬ. ЕСЛИ КОНСУЛЬТАНТ НЕ ПРЕДЛОЖИТ СНЯТЬ ОДЕЖДУ ИЛИ ПРЕДЛОЖИТ СНЯТЬ УЖЕ ПОСЛЕ ТОГО КАК ВЫ СЕЛИ – ОТМЕТЬТЕ КОД 2</i>	1. Да → <i>ОТМЕТИТЬ п. 6.9а</i> 2. Нет
6.9а	Куда Вам предложили повесить верхнюю одежду	1. На вешалку 2. В другое место <i>(УКАЗАТЬ)</i> _____ 3. Не указали, куда именно вешать одежду
6.9Б	Где проходила консультация	1. Рабочий стол в общем зале 2. В отдельном кабинете/ переговорной 3. Другое <i>(ГДЕ ИМЕННО?)</i>

7. ВЫЯСНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

<p>Что рассказал о компании <i>(ОТМЕТЬТЕ ВСЕ, ЧТО БЫЛО УПОМЯНУТО)</i></p> <p><i>Сами вопросы о компании не задавайте. Если спросят, что знаете, скажите, что практически ничего</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сколько лет компания на рынке 2. АБС - один из лидеров на рынке 3. Рейтинг надежности 4. АБС – имеет разные направления по сделкам с недвижимостью 5. АБС имеет много филиалов на Северо-Западе РФ 5. Другое <i>(ЗАПОЛНИТЕ п. 9.1а)</i> 7. Ничего
<p><i>ОТМЕТИТЬ, О ЧЕМ ЕЩЕ РАССКАЗЫВАЛ, ПРЕЗЕНТУЯ КОМПАНИЮ:</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>7.1. Специалист рассказал о процедуре аренды жилья</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. подбор вариантов 2. организация просмотра 3. оформление договора

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

(ОТМЕТЬТЕ ВСЕ, ЧТО БЫЛО УПОМЯНУТО)	4. схема оплаты 5. страхование 6. другое _____ _____	
7.2. Специалист задал вопросы о желаемых параметрах объекта: (ОТМЕТЬТЕ ВСЕ, ЧТО БЫЛО УПОМЯНУТО)	<ul style="list-style-type: none"> • количество комнат • район • близость метро • ваш бюджет • особые условия (кто именно будет проживать, дом. животные и др.) • другое _____ _____	
7.3.	Специалист не навязывал Вам в процессе общения какой-либо объект или услугу или условия оплаты?	1. Да 2. Нет
7.4	Специалист задал вопрос о предпочитаемом Вами способе оплаты (нал, б/нал, др)	1. Да 2. Нет
7.5.	Сообщил ли Вам сотрудник о скидках и акциях, проходящих в компании?	1. Да 2. Нет
7.6.	Сколько вариантов, подходящих Вашим потребностям предложил специалист для рассмотрения (Укажите количество предлагаемых вариантов).	
7.7.	Насколько оперативно сотрудник предоставил информацию о подходящих Вашим потребностям помещениях (Укажите в комментариях приблизительное время поиска).	
7.8.	Как специалист отреагировал на Ваше предложение «удешевить» услугу	
7.9.	Уточнил готовность оперативно оплачивать аренду и комиссию	1. Да, вежливо → <i>ОТМЕТИТЬ 8.8a</i> 2. Да, не вежливо → <i>ОТМЕТИТЬ 8.8a</i> 3. Не уточнил вообще
7.9a	Изменилось ли отношение консультанта по недвижимости, когда Вы сказали, что Вы не готовы платить оперативно (например, консультант потерял интерес к разговору и т.д.)	1. Да, изменилась в худшую сторону 2. Нет, не изменилась
7.10	Специалист сообщил о преимуществах объекта, компании (Укажите преимущества, о которых Вам	1. Да 2. Нет

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

	сообщил сотрудник)	
7.11	сотрудник подробно рассказал об услуге/объекте, обратил внимание клиента на преимущества работы с агентством, рассказал о необходимых действиях со стороны клиента. Консультация была подробной и полной.	1. Да 2. Нет

8. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

8.1	Не спорит с клиентом	1. Не спорит 2. Спорит
8.2	Приветствует возражение, демонстрирует принятие эмоционального состояния клиента <i>«Хорошо, что вы об этом заговорили...»</i> <i>«Да, это важный вопрос...»</i> <i>«Согласен, что время дорого...»</i>	1. Да 2. Нет
8.3	Уточняет, есть ли у клиента еще возражения <i>«Скажите, пожалуйста, это единственное, что Вас беспокоит или есть что-то еще»</i> <i>«Если у Вас есть еще какие-то сомнения, буду рад, если Вы их озвучите»</i>	1. Да 2. Нет
8.4	Выясняет, является ли возражение ложным/ неложным <i>«Я правильно понимаю, что если я Вам сейчас предложу оптимальный вариант,, который Вас устроит со всех точек зрения,, то Вы готовы сразу начать с нами сотрудничать?»</i>	1. Да 2. Нет
8.5	Отвечает на возражение, приводит аргументы	1. Да 2. Нет

9. ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ С КОНСУЛЬТАНТОМ

9.1	Поддерживает зрительный контакт (время от времени смотрит в глаза клиенту)	1. Да 2. Нет
9.2	Обращается к клиенту по имени отчеству / имени (в зависимости от желания клиента) в течение всей встречи	1. 3 и более раз 2. 1-2 раза 3. Не обращается
9.3	Внимательно слушает, не молчит, использует приемы активного слушания <i>Говорит «да», «понятно» и т.п., задает уточняющие вопросы</i> <i>делает перефразирование «То есть вы хотите сказать...», «Иными словами...», «Правильно ли я вас понял...» и пр.</i>	1. Постоянно 2. Редко 3. Не использует
9.4	Если отходит и оставляет клиента одного, то объясняет причину и время своего отсутствия	1. Да 2. Нет 3. Не отходил
9.5	Когда возвращается, благодарит за ожидание	1. Да 2. Нет 3. Не отходил

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

9.6	Не обсуждает в присутствии Клиента других клиентов, коллег, личные вопросы, процедуры компании	1. Не обсуждает 2. Обсуждает
9.7	Грамотная речь, предложения строятся правильно, слова произносятся с правильным ударением	1. Да 2. Нет
9.8	Отсутствие слов-паразитов («короче», «ну вот», «как бы» и т.п.)	1. Встречаются 2. Не встречаются
9.9	Отсутствие слов неделовой лексики, слов с уменьшительными суффиксами («ага», «угу», «договорчик» и пр.)	1. Встречаются 2. Не встречаются

10. ОКОНЧАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНСУЛЬТАНТОМ

10.1	Подводит итоги встречи / планирует дальнейшее взаимодействие <i>«Итак, мы с Вами договорились»</i>	1. Да 2. Нет
10.2	Проводит клиента до зоны выхода (или другого сотрудника)	1. Да 2. Нет
1.3	Выражает признательность за обращение в «АБС» и /или готовность к дальнейшему сотрудничеству <i>«Спасибо, что воспользовались услугами нашей компании» «Спасибо за обращение в «АБС» «Будем рады видеть Вас снова», «Всегда рады Вас видеть» и т.п.</i>	1. Да 2. Нет
10.4	Прощается и /или желает Клиенту всего хорошего <i>«До свидания», «Всего доброго / хорошего», «Удачного Вам дня» и т.п.</i>	1. Да 2. Нет
10.5	Каким было прощание?	1. Тепло, доброжелательно 2. По-деловому, нейтрально

11. ОКОНЧАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОФИС-МЕНЕДЖЕРОМ НА РЕСЕПШН

11.01.12	Наличие сотрудника на рабочем месте, когда Вы выходили из офиса	1. Сотрудник был 2. Сотрудника не было → ПЕРЕХОД К БЛОКУ 15 3. Стойки нет → ПЕРЕХОД К БЛОКУ 15
11.1 а	Был ли у секретаря бэйдж с именем?	1. Да 2. Нет
<i>ЕСЛИ СОТРУДНИК БЫЛ (п.11.1 = код 1)</i>		
11.2	Сотрудник первый прощается и /или желает Клиенту всего хорошего <i>«До свидания», «Всего доброго / хорошего», «Удачного Вам дня» и т.п.</i>	1. Да 2. Нет
11.3	Каким было прощание с офис-менеджером на ресепшн ?	1. Тепло, доброжелательно 2. По-деловому, нейтрально

12. ЛИЧНЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ ВСТРЕЧИ

12. 1. Что Вам больше всего понравилось в этой беседе/в этом посещении? (ЗАПИШИТЕ)

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru





Анкета «Тайный покупатель»

12.2. Что Вам не понравилось в этой беседе/в этом посещении? (ЗАПИШИТЕ)

12.3. Оцените консультанта, с которым Вы общались:

1	Недоброжелательный	-2	-1	0	1	2	Доброжелательный
2	Неубедительный	-2	-1	0	1	2	Убедительный
3	Не производит впечатление знающего свое дело человека	-2	-1	0	1	2	Производит впечатление очень знающего свое дело человека
4	Не вызывает доверие	-2	-1	0	1	2	Вызывает доверие

12.4. У Вас сложилось впечатление о компании, как...

1	Ненадежной, не вызывающей доверие	-2	-1	0	1	2	Надежной, вызывающей доверие
2	Неклиентоориентированной	-2	-1	0	1	2	Клиентоориентированной
3	Непрофессиональной	-2	-1	0	1	2	Профессиональной

12.5. Если Ваши знакомые будут выбирать компанию по сделкам с недвижимостью, оцените по 10-бальной шкале вероятность того, что Вы порекомендуете «АБС» своим друзьям или знакомым, где 0 баллов - точно не порекомендуете, а 10-баллов точно порекомендуете.

0 баллов - точно не порекомендуете

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 баллов – точно порекомендуете

13. ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru



Дополнительные комментарии по проверке, которые на Ваш взгляд могут быть полезны

Москва: (495) 720-71-86

С.-Петербург: (812) 939-52-67

info@growthstrategy.ru

www.growthstrategy.ru